

## ABSTRAK

Transformasi digital yang berlangsung di industri perbankan menuntut *Relationship Manager* untuk mampu mempertahankan produktivitas kerja di tengah meningkatnya kompleksitas kebutuhan nasabah dan dinamika lingkungan bisnis. Penelitian ini mengkaji peran kapabilitas digital, dukungan organisasi, dan *Employee engagement* dalam menjelaskan produktivitas *Relationship Manager* pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk *Regional Office* Pekanbaru. Selain menguji hubungan antarvariabel, penelitian ini juga merumuskan strategi peningkatan produktivitas berdasarkan analisis lingkungan organisasi. Penelitian menerapkan pendekatan mixed methods dengan menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif. Sebanyak 140 *Relationship Manager* berpartisipasi sebagai responden dalam survei kuantitatif, sementara data kualitatif diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Analisis kuantitatif dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares* (SEM-PLS), sedangkan penyusunan strategi menggunakan kerangka SWOT. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa kapabilitas digital berkontribusi positif terhadap produktivitas kerja sekaligus meningkatkan *Employee engagement*. Dukungan organisasi juga berperan dalam memperkuat *Employee engagement*, meskipun pengaruh langsungnya terhadap produktivitas belum menunjukkan signifikansi yang memadai. *Employee engagement* terbukti memiliki pengaruh positif terhadap produktivitas dan berfungsi sebagai mekanisme yang menyalurkan pengaruh kapabilitas digital serta dukungan organisasi terhadap produktivitas kerja. Analisis SWOT menghasilkan sejumlah prioritas strategis, meliputi penguatan kompetensi digital, optimalisasi sistem dukungan organisasi, peningkatan keterlibatan karyawan, pemanfaatan teknologi berbasis data dalam aktivitas bisnis, penyempurnaan sistem penghargaan, serta pengelolaan beban kerja yang lebih efektif. Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan produktivitas *Relationship Manager* merupakan hasil interaksi antara kompetensi digital, dukungan organisasi, dan keterlibatan karyawan dalam pekerjaan. Oleh karena itu, upaya peningkatan produktivitas perlu dilakukan secara terpadu melalui pengembangan kapabilitas individu dan penguatan lingkungan organisasi yang mendukung kinerja.

**Kata Kunci:** Kapabilitas Digital, Dukungan Organisasi, *Employee engagement*, Produktivitas Karyawan, *Relationship Manager*, SEM-PLS, SWOT..